

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Di era reformasi ini, masyarakat terbuka dalam memberikan kritikan pada pemerintah dalam pelayanan publik.

Maka dari pada itu kinerja pemerintah sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan dalam mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Pada saat ini pelayanan publik desa banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan menyampaikan pendapat banyak ditemukan kritikan terhadap kinerja aparat pemerintah desa, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Hal ini terjadi karena masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari aparat pemerintah desa, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat di capai karena aparat pemerintah desa seringkali belum

mengetahui dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan yang dimiliki aparat pemerintah desa¹

Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam system Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Dari penegasan peraturan perundangundangan tersebut jelas bahwa Desa merupakan unit pemerintah terendah yang diakui dalam system penyelenggaraan pemerintahan nasional.

Ini dapat berarti bahwa Pemerintah Desa merupakan organisasi pemerintah terdepan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, oleh karena itu, Pemerintah Desa dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya di dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Harus diakui bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih sering diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka

¹ Wuri, Rendra Risto, Markus Kaunang, and Novie Pioh. "Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Singsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)." *Jurnal Eksekutif 1.1* (2017).

pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga menyatakan bahwa dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih diperhadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.²

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah desa kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, organisasi dalam mengembangkan unsur manusia dalam perancangan dan penataan organisasi. Hal ini juga merupakan suatu gejala pergeseran pandangan atau konsep pemikiran di bidang organisasi yang dibangun berlandaskan pada dasar-dasar pemikiran fungsionalis ke konsep-konsep pemikiran interpretive paradigm. Salah satu gejala yang tampak dalam proses pergeseran ini adalah makin meningkatnya perhatian aspek budaya dalam studi organisasi. Tidak hanya sebagai salah satu bagian penting dalam studi organisasi, tetapi konsep budaya dipergunakan sebagai metafora untuk menjelaskan perwujudan dan hakekat organisasi.

Penggunaannya dalam analisis organisasi, budaya tidak hanya dipandang sebagai sesuatu yang ada dan hidup dalam suatu organisasi, tetapi juga sesuatu yang dipergunakan sebagai landasan pemikiran dalam

² Mantiri, Michael S. "KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TOMBATU KABUPATEN MINAHASA TENGGARA."

pemahaman organisasi. Sebagai suatu variabel dalam organisasi, budaya dipelajari sebagai bagian dari sistem organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks ini, budaya dilihat sebagai sesuatu yang hidup di suatu organisasi yang mengikat semua anggota organisasi dalam upaya mencapai tujuan bersama. Budaya juga dapat dilihat sebagai bagian dari suatu lingkungan organisasi yang mempengaruhi perilaku dan penampilan (performance) organisasi. Di sisi lain, kepemimpinan adalah fenomena yang terdapat dalam setiap komunitas, karena dimana manusia berinteraksi maka disana timbul fenomena kepemimpinan, mulai dari interaksi dalam kelompok yang paling primitif sampai ke yang paling maju, mulai dari kelompok yang paling terkecil sampai ke organisasi yang paling besar. Faktor kepemimpinan dalam suatu organisasi menjadi sangat penting manakala individu/anggota organisasi memiliki dinamika yang tinggi dalam aktivitasnya disamping perubahan terus menerus yang didorong oleh kemajuan teknologi, kata kunci dari fenomena ini adalah kemampuan untuk melakukan Tugas (Dinas) Luar, maka ada anggapan bahwa tugas dan tanggung jawab yang ada pada bawahan dapat ditunda pelaksanaannya atau dengan kata lain bawahan selalu menunggu pimpinan kembali untuk meminta petunjuk kepada pimpinan terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sehingga pelaksanaan tugas bawahan senantiasa harus dalam pengawasan langsung pimpinan.³

³ Siregar, Habibuddin. "Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 1.1 (2011): 51-64.

Pelaksanaan Otonomi Daerah membawa beberapa dampak bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah. Diantaranya yang paling menonjol adalah dominasi pusat terhadap daerah yang menimbulkan besarnya ketergantungan daerah terhadap pusat. Pemerintah daerah tidak mempunyai keleluasaan dalam menetapkan program-program pembangunan di daerahnya. Masyarakat tidak dapat memberdayakan dirinya dan bahkan semakin lama semakin lemah dan tidak berdaya. Untuk menyongsong kehidupan yang lebih baik dan yang dilandasi demokrasi, perlu disusun dan diatur kembali kehidupan tata pemerintahan daerah/Desa sesuai dengan tuntutan zaman dan aspirasi masyarakat. Untuk itu, perlu ditinjau ulang kekuatan dan kelemahan terhadap Undang-undang yang mengatur pemerintahan daerah / Desa selama ini yang sesuai dengan tuntutan reformasi.

Berdasarkan uraian tersebut dalam upaya peningkatan pembangunan pedesaan terutama melalui efisiensi dana yang diperuntukan bagi pembangunan maka otonomi desa merupakan alternatif, agar pemerintahan Desa dapat dipacu untuk lebih mandiri mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri baik dalam perencanaan, pembiayaan maupun dalam pelaksanaan pembangunan sehingga tingkat ketergantungan pemerintah Desa terhadap pemerintah tingkat di atasnya dapat dihindari, yang pada akhirnya akan membentuk Desa-Desa yang mampu melayani dan

mengayomi masyarakatnya serta dapat melaksanakan pembangunan berdasarkan swadaya dan swakarsa masyarakat itu sendiri.⁴

Masalah nyata proses pelayanan umum, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis ditemukan sejumlah fakta berkaitan dengan efektifitas pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu:

1. Mengenai ketidak profesionalan pegawai dan kurangnya kesadaran dari akan tugas dan tanggung jawabnya dalam menjalankan tugas seperti datang terlambat.
2. Mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. karena pegawai tersebut tidak berada ditempat pada saat jam kerja, ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan atau masyarakat harus menunggu.
3. Mengenai respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Sikap tidak tanggap sangat mengganggu efektifitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku, hal tersebut tidak didukung dengan mencari alternatif pola kerja terbaik untuk mempercepat proses penyelesaian pekerjaan. Ditunjang aparat mengalami kesulitan dalam penggunaan komputer. Terdapat tarif pelayanan, petugas dalam memberikan pelayanan tidak tepat waktu terdapat

⁴ Lestari, Eka Rini. "Implementasi kebijakan otonomi desa di desa pilanjau kecamatan sambaliung kabupaten berau." *Jurnal Administrasi Negara* 3.2 (2015): Hal 467

pula aparat yang masuk kerja dan pulanginya awal dari ketentuan masuk jam kerja. Adapun proses pelayanan yaitu : Aparatur saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan baik itu sesama rekan kerja maupun dengan pimpinan serta pembagian tugas sudah cukup jelas dengan adanya struktur organisasi.

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dari beberapa anggota masyarakat dan tokoh masyarakat di Desa Duru, ditemukan beberapa masalah seperti bagaimana cara kinerja aparat pemerintah Desa dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Duru, Apa yang menjadi faktor penghambat dalam kinerja aparat pemerintah dalam pelayanan publik di Desa Duru, tarif pelayanan yang berbeda-beda, waktu pelayanan yang sangat lama, tata cara pelayanan yang berbelit-belit, terdapat aparat yang tidak hadir pada saat jam kerja dan datang terlambat atau pulang sebelum selesai jam kerja, proses pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat dan hasil pelayanan yang kurang memuaskan. Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“KINERJA APARATUR PEMERINATH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA DURU KECAMATAN HIBALA KABUPATEN NIAS SELATAN”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah di uraikan di atas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja aparat pemerintah Desa dalam pelayanan publik di Desa Duru Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Duru Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan?
3. Bagaimana cara aparat pemerintah Desa dalam mengatasi hambatan aparatur Pemerintah Desa pelayanan publik di Desa Duru Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Duru Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan.

2. Untuk mengetahui masalah terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Duru kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan.
3. Untuk mengetahui hambatan yang dilakukan dalam Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Duru Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan identifikasi di atas, maka manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini di harapkan dapat mengembangkan ilmu pemerintah secara umum dan pemerintahan Desa secara khusus.
2. Penelitian ini diharapkan agar dapat dikembangkan oleh peneliti-peneliti berikutnya.
3. Penelitian ini semoga dapat berguna di tengah-tengah masyarakat umum dan bisa membuka wawasan umum dalam melakukan penelitian.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana sastra Satu (SI) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bagi masyarakat, bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian dalam rangka ikut serta dan sumbang saran kepada pemerintah Desa melalui pelayanan pembuatan kartu keluarga.

3. Bagi aparat pemerintah desa, bahwa hasil penelitian ini sebagai bahan acuan dan pedoman dalam pelaksanaan kinerja sesuai tugas dan kewajibannya.

1.5 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil-hasil penelitian terdahulu yang bisa dijadikan acuan dalam topik penelitian ini. Penelitian terdahulu telah dipilih sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, sehingga diharapkan mampu menjelaskan maupun memberikan referensi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Berikut dijelaskan beberapa penelitian terdahulu.

1. Regi Refian Garvera: Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis. Dalam penelitian nya Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Artinya Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer yang diperoleh melalui jawaban dari wawancara dan data sekunder dari buku atau dokumen pendukung. Hasil nya Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana

dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan dari daerah tempat tinggalnya.⁵

2. Andri Wahyudi yang berjudul: Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa yang dalam hal ini merupakan elemen penting di dalam Sumber Daya Manusia di tingkat desa merupakan hal yang strategis karena maju dan berkembangnya suatu bangsa tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia itu sendiri yang menjadi dinamisor bagi maju dan berkembangnya suatu bangsa. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dengan teknik analisis data nya menggunakan analisis data kualitatif teknik pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil ini dengan semakin baiknya kinerja aparatur pemerintah Desa maka pelayanan publik menjadi semakin berkualitas, di beberapa pelayanan terlihat ketidak puas masyarakat dan selanjutnya terlihat adanya peningkatan kesejahteraan rakyat di Desa Ngadisuk Kecamatan Durenan Kabupaten.⁶

⁵Regi Refian Garvera. (2018). *Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa . Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, Vol 4, hal 111-119.*

⁹ Andri Wahyudi. (2022, Juli). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, V15, hal 38-39*

Tabel 1
Matrik Penelitian Terdahulu yang Relafan

No	Judul	Nama Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis	R. Rindu Garvera	Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan dari daerah tempat tinggalnya.	Kesamaan Penelitian Lexi J Maleong rencana penelitian sama-sama metode kualitatif.	Perbedaan Penelitian R. Rindu Garvera dengan rencana penelitian dari segi locus penelitiannya yaitu: Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis Sedangkan

					penelitian memilih locus penelitiannya yaitu: di Desa Duru, Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan
2	Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten	Andri Wahyudi	dengan semakin baiknya kinerja Aparatur Pemerintah Desa maka pelayanan publik menjadi semakin berkualitas	Andri wahyudi dengan menggunakan metode pelitian kualiatif	d Andri wahyudi engan rencana penelitian dari segi locus penelitiannya yaitu: Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Desa

	Trenggalek				Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek . Sedangkan penelitian memilih locus penelitiannya yaitu: di Desa Duru, Kecamatan Hibala, Kabupaten Nias Selatan.
--	------------	--	--	--	--